



Sistema de Comunicações 3CX

Sobre a 3CX

Desde 2005, a 3CX tem sido a pioneira em fornecer às empresas em todo o mundo uma solução robusta, segura e acessível.

350.000
Negócios

12 Milhões
Usuários

190
Países

10
Escritórios
Globais

3CX - O Sistema de Comunicações do futuro

Primeiro PABX
IP baseado em
software e
padrões abertos

Primeiro a lançar
o Gateway
WebRTC

Primeiro a incluir
softphones
integrados

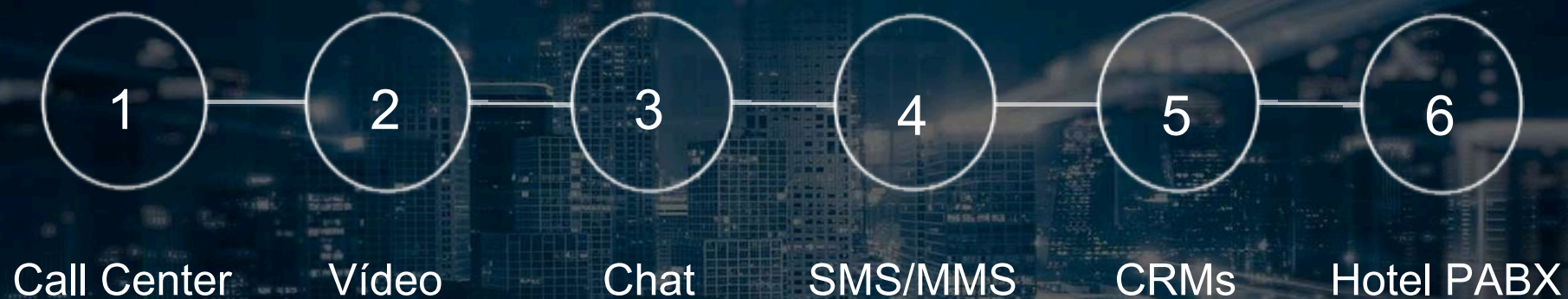
Primeiro a incluir
webconferência
integrada sem
cliente

Primeiro a
integrar o Live
Chat do site

Por que 3CX?

- Disponível No Local, Nuvem Privada ou Hospedado pela 3CX
- Assinatura fácil e de baixo custo
- Pode usar hardware/linhas existentes
- Chat Ao Vivo, Whatsapp, SMS/MMS e Videoconferência inclusos
- Aplicativos gratuitos para facilitar o trabalho remoto
- Integração com sistemas CRM, Google Workspace e MS 365
- Segurança com proteção avançada contra invasões, criptografia e atualizações automáticas

Kit de Ferramentas do Agente 3CX



O Call Center 3CX

- Filas de Chamadas
- Grupos de Toque
- Gravação de Chamadas
- Relatório de Chamadas
- Alertas de SLA
- Análise e Relatórios de IA
- Wallboard / Switchboard
- Hot Desking
- Click to Call / Meet
- Encaminhamento Baseado em Habilidades
- Fluxos de Chamada Personalizados
- Transcrição de Chamadas por IA

Videoconferência

- Incluído na sua assinatura! Até 250 usuários
- Não é necessário fazer download: os participantes clicam no link ou discam para entrar
- Criação de Webinars
- Gravação habilitada
- Compartilhamento de tela & PDF
- Desktop remoto
- Criação de enquetes
- Quadro interativo
- Sem limites de tempo ou taxas por usuário

Chat & Mensagens

- Uma interface para todas as mensagens de chat ao vivo / WhatsApp / SMS
- Live chat no site para WP, Drupal, Joomla! ou CMS personalizado
- Alterne para voz ou vídeo com um clique
- Monitore chats e desempenho da equipe em tempo real
- Encaminhe os chats por departamento ou prioridade com filas de chat
- Acompanhe os tempos de resposta, os volumes e a satisfação com relatórios de chat
- Adicionado gratuitamente com a sua assinatura

Integração CRM

- O 3CX pode ser integrado com CRMs como Salesforce, HubSpot, Dynamics, Zoho e outros.
- Economiza tempo e aumenta a produtividade do agente!
- Saiba quem está ligando - compara o Identificador de Chamadas com o registro no CRM
- Criação automática de novos registros de clientes
- Registro de Chamadas & Registro de Chat
- Ligue diretamente do CRM com o Click2Call

Hotel PABX

O Hotel PABX é otimizado para comunicação interna e com os hóspedes, com recursos como:

- **Check-in/Check-out:** Gerencie através do PMS ou do 3CX Web Client
- **Ramais para Hóspedes e DND:** Atribua ramais e controle as configurações de Não Perturbe
- **Controles:** Bloqueie chamadas externas em quartos vagos. Programe chamadas de despertar
- **Faturamento e Limpeza:** Fature chamadas do quarto via Fidelio. Atualize o status do quarto por telefone
- **Integração com Chat Ao Vivo:** Gerencie chats de hóspedes em sites, WhatsApp ou Facebook. Converta em chamadas com um clique
- **Suporte PMS:** Integra-se a sistemas como Micros-Fidelio, Protel e roomMaster. Mostra detalhes dos hóspedes em todos os departamentos

IA

- **Análise de Sentimentos**

- Monitore o sentimento por chamada, agente, fila e grupo de chamadas
- Identifique agentes com melhor desempenho e sinalize interações
- Use as tendências de sentimento para orientar o treinamento e melhorar o serviço

- **Resumos de Chamadas de IA**

- Resolva problemas rápido - sem necessidade de revisar gravações completas de chamadas
- Melhore os acompanhamentos com um contexto claro e conciso

- **Painéis de Relatórios Avançados**

- Registros de Chamadas: Sentimento, resumo e transcrição em uma única visualização
- Desempenho do Agente: Acompanhe a média do sentimento por ramal
- Estatísticas do Grupo de Chamadas: Identifique tendências de sentimento entre as equipes
- Relatórios de Fila: Compare os tempos de espera com o humor do cliente

Como a 3CX pode ajudar seu negócio?

- Economiza até 80% dos custos
- Acompanha o crescimento da sua empresa
- A configuração fácil simplifica o gerenciamento de TI
- Unifica todas as comunicações em uma única plataforma
- Melhora a produtividade dos agentes com ferramentas fáceis de usar
- Melhora a experiência do cliente
- Permite o trabalho remoto e híbrido



Para mais informações:
www.3cx.com.br